POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Su privacidad es importante para usted y para nosotros, y estamos comprometidos a proteger su privacidad. Esta Política de privacidad divulga las prácticas de información de InMoment, Inc. y sus filiales de propiedad total, MaritzCX Holdings LLC, MaritzCX Limited, InMoment GmbH, MaritzCX Australia PTY LTD, Empatica Inc., Empatica UK LTD e InMoment PTY LTD (colectivamente, "InMoment", "nosotros" o "nosotros") en relación con nuestros sitios web (colectivamente, los "Sitios").

Tabla de contenido

Cumplimiento de la normativa de la Unión Europea (en particular el RGPD)

Nos adherimos a los requisitos europeos de protección de datos

InMoment cumple con los requisitos europeos de protección de datos y valoramos estas regulaciones como un importante marco de derechos de privacidad de datos. Si bien los siguientes términos deben ofrecerse a los interesados según las leyes y reglamentos de la UE, ofrecemos estos términos a los interesados en todo el mundo. El controlador en el sentido de las leyes de protección de datos, en particular, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE es InMoment, Inc.:

InMoment, Inc., 10355 South Jordan Gateway, Suite 600, South Jordan, UT 84095 EE. UU.

Correo electrónico: privacidad@inmoment.com

Sus derechos bajo el RGPD

Puede ejercer los siguientes derechos en cualquier momento utilizando los datos de contacto que se proporcionan a continuación:

• El derecho de acceso (Artículo 15 RGPD) – Tiene derecho a ser informado sobre sus datos personales procesados por nosotros.

• El derecho a la rectificación Artículo 16 RGPD) – Tiene derecho a que se rectifiquen sus datos personales si son inexactos o están incompletos.

• El derecho a borrar: también conocido como "el derecho al olvido" (artículo 17 del RGPD): tiene derecho a que se eliminen sus datos personales. Sin embargo, esto solo es posible si los datos que le conciernen ya no son necesarios, si se han procesado ilegalmente o si se ha retirado el correspondiente consentimiento.

• Derecho a restringir el procesamiento (artículo 18 del RGPD): tiene derecho a

conservar sus datos personales en un formato legible por máquina de uso común para que, si es necesario, se transfieran a otro responsable del tratamiento.

• Derecho de oposición (artículo 21 del RGPD): tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales.

• Derecho a presentar una queja ante una autoridad de control (artículo 77 del RGPD): puede ponerse en contacto con una autoridad de control para presentar una queja en cualquier momento. Puede consultar una lista de las autoridades nacionales de protección de datos de los Estados miembros de la UE aquí: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en .

Recopilación de información general al visitar nuestro sitio web

Naturaleza y finalidad del tratamiento :

Cuando accede a nuestro sitio web, es decir, cuando no se registra ni envía información, se recopila automáticamente información de carácter general. Esta información (archivos de registro del servidor) incluye, por ejemplo, el tipo de navegador web, el sistema operativo utilizado, el nombre de dominio de su proveedor de servicios de Internet, su dirección IP y similares.

En particular, son tratados para las siguientes finalidades:

- Garantizar una configuración de conexión fluida del sitio web;
- Garantizar un uso fluido de nuestro sitio web;
- Evaluación de la seguridad y estabilidad del sistema; y
- Optimizando nuestro sitio web

No utilizamos sus datos para sacar conclusiones sobre su persona. La información de este tipo es evaluada estadísticamente de forma anónima por nosotros, si es

Base jurídica e interés legítimo :

El procesamiento se lleva a cabo de conformidad con el art. 6 párr. 1 lit. f GDPR sobre la base de nuestro interés legítimo en mejorar la estabilidad y funcionalidad de nuestro sitio web.

Destinatarios :

Los destinatarios de los datos pueden ser proveedores de servicios técnicos que actúan como procesadores de pedidos para el funcionamiento y mantenimiento de nuestro sitio web.

Traslado a un tercer país :

Los datos recabados podrán ser transferidos a los siguientes terceros países: Estados Unidos de América.

Se aplican las siguientes garantías de protección de datos: Encuentre más información en la sección Escudo de privacidad UE-EE. UU. y marcos de escudo de privacidad Suiza-EE. UU.

Duración del almacenamiento :

Los datos se eliminan tan pronto como ya no son necesarios para el propósito para el que fueron recopilados. Este es generalmente el caso de los datos utilizados para proporcionar el sitio web cuando ha finalizado la sesión respectiva.

En el caso del almacenamiento de datos en archivos de registro, la eliminación se realiza después de 14 días como máximo. El almacenamiento más allá de este período es posible. En este caso, las direcciones IP de los usuarios se anonimizan, por lo que ya no es posible una asignación del cliente que llama.

Disposición prescrita o requerida :

ni contractualmente. Sin embargo, sin la dirección IP, el servicio y la funcionalidad de nuestro sitio web no están garantizados. Además, los servicios individuales y los servicios pueden no estar disponibles o pueden ser limitados.

derecho de oposición
Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos. Aquí se proporciona información sobre cómo objetar.

Boletin informativo

Naturaleza y finalidad del tratamiento :

Para la entrega de nuestro boletín informativo, recopilamos datos personales que se nos transmiten a través de un formulario web relevante en los Sitios.

Para un registro efectivo necesitamos una dirección de correo electrónico válida. Para verificar que el propietario de una dirección de correo electrónico realmente realiza un registro, utilizamos el procedimiento de "doble suscripción". Para ello, registramos la inscripción al boletín, el envío de un correo electrónico de confirmación y la recepción de la respuesta aquí solicitada. Realizamos un seguimiento de si el destinatario ha abierto un boletín y cuándo ha hecho clic en un enlace dentro del boletín. No se recopilan más datos.

Base legal :

En base a su consentimiento explícito (Art. 6 párr. 1 lit. a GDPR), le enviaremos regularmente nuestro boletín informativo o información similar por correo electrónico a su dirección de correo electrónico especificada.

Retiro del consentimiento :

Puede revocar su consentimiento para el almacenamiento de sus datos personales y su uso para el envío del boletín en cualquier momento con efecto para el futuro. Encontrará un enlace correspondiente en cada boletín. Además, también puede

final de esta política de privacidad.

Destinatarios :

En su caso, los destinatarios de los datos son encargados del tratamiento.

Traslado a un tercer país :

Los datos recabados podrán ser transferidos a los siguientes terceros países: Estados Unidos de América.

Se aplican las siguientes garantías de protección de datos: Encuentre más información en la sección Escudo de privacidad UE-EE. UU. y Marcos de escudo de privacidad Suiza-EE. UU.

Duración del almacenamiento :

Sus datos sólo serán tratados mientras se preste el correspondiente consentimiento. Posteriormente serán eliminados.

Disposición prescrita o requerida :

El suministro de sus datos personales es voluntario, basado únicamente en su consentimiento. Sin el consentimiento existente, lamentablemente no podemos enviarle nuestro boletín.

Formulario de contacto

Naturaleza y finalidad del tratamiento :

Los datos que ingrese se almacenarán con el fin de comunicarnos individualmente con usted. Para ello, es necesario proporcionar una dirección de correo electrónico válida, un número de teléfono y su nombre. Sirve para la asignación de la solicitud y la posterior respuesta a la misma. La especificación de otros datos personales es

El procesamiento de los datos ingresados en el formulario de contacto se basa en un interés legítimo (Art. 6 párrafo 1 lit. f GDPR).

Al proporcionar el formulario de contacto, nos gustaría permitirle contactarnos fácilmente. La información que proporcione se almacenará con el fin de procesar la solicitud y para posibles preguntas de seguimiento.

Si se pone en contacto con nosotros para solicitar un presupuesto, los datos introducidos en el formulario de contacto se procesarán para llevar a cabo medidas precontractuales (art. 6, párr. 1, letra b del RGPD).

Destinatarios :

En su caso, los destinatarios de los datos son encargados del tratamiento.

Traslado a un tercer país :

Los datos recabados podrán ser transferidos a los siguientes terceros países: Estados Unidos de América.

Se aplican las siguientes garantías de protección de datos: Encuentre más información en la sección Escudo de privacidad UE-EE. UU. y Marcos de escudo de privacidad Suiza-EE. UU.

Duración del almacenamiento :

Sus datos se eliminarán a más tardar 6 meses después de procesar la solicitud, a menos que existan otros períodos legales de retención.

Disposición prescrita o requerida :

El suministro de sus datos personales es voluntario. Sin embargo, solo podemos procesar su solicitud si nos proporciona su nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos. Aquí se proporciona información sobre cómo objetar.

Información sobre su derecho de oposición según el art. 21 RGPD

Derecho de oposición caso por caso :

Tiene derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, al procesamiento de sus datos personales que se lleva a cabo sobre la base del art. 6 párr. 1 lit. f RGPD (procesamiento de datos sobre la base de un equilibrio de intereses); esto también se aplica a la elaboración de perfiles basada en esta disposición en el sentido del art. 4 párr. 4 RGPD.

Si se opone, ya no procesaremos sus datos personales a menos que podamos demostrar motivos legítimos convincentes para el procesamiento que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o si el procesamiento sirve para hacer valer, ejercer o defender reclamos legales.

Destinatario de una objeción :

• Por correo electrónico: privacy@inmoment.com

• Por correo postal: InMoment, Attn: Privacy Team/Legal, 10355 South Jordan Gateway, Suite 600, South Jordan, UT 84095 USA.

Acceso a su Información: Rectificación, Supresión, Portabilidad y otras Acciones.

Queremos asegurarnos de que sus preguntas sean respondidas y que su información personal sea precisa y esté actualizada. Puede hacer preguntas, solicitar una copia de la información que tenemos sobre usted, solicitar la

request/ .

Escudo de privacidad UE-EE. UU. y Escudo de privacidad Suiza-EE. UU.

InMoment es consciente de que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea declaró inválido el Escudo de privacidad UE-EE. UU. en su sentencia del 16 de julio de 2020. En consecuencia, el marco del Escudo de privacidad UE-EE. (EEE) a los Estados Unidos de América. InMoment también es consciente de que el Comisionado Federal de Información y Protección de Datos de Suiza declaró el 8 de septiembre de 2020 que el Escudo de privacidad entre Suiza y los EE. UU. no proporciona un nivel adecuado de protección para la transferencia de datos personales de Suiza a los EE. UU.

However, in accordance with the relevant advice and request by the US Federal Trade Commission (FTC), InMoment continues to comply with the EU-U.S. Privacy Shield Framework and Swiss-U.S. Privacy Shield Framework as set forth by the U.S. Department of Commerce regarding the collection, use, and retention of personal information transferred from the EEA and Switzerland to the United States. InMoment has certified to the Department of Commerce that it adheres to the Privacy Shield Principles. To learn more about the Privacy Shield program, and to view our certification, please visit https://www.privacyshield.gov/.

InMoment would oppose and aggressively defend against government law enforcement requests to disclose any personal data collected on this website. To the extent possible, InMoment will without undue delay inform the affected data subject about such government law enforcement requests and support the data subject in defending its rights under the GDPR. InMoment concludes Standard Data Protection Clauses (also known as *Standard Contractual Clauses*) with all data processors outside the EU/EEA. To ensure that the level of data protection is maintained, InMoment maintains safeguards in its systems and processes to ensure an adequate level of data protection.

• InMoment está sujeto a los poderes de investigación y ejecución de la Comisión Federal de Comercio (FTC) con respecto a la privacidad de sus datos.

• InMoment puede tener responsabilidad en casos de transferencias posteriores de sus datos a terceros.

• Bajo ciertas condiciones, existe la posibilidad de que invoque un arbitraje vinculante (consulte las Preguntas frecuentes sobre la Política de privacidad).

Para obtener detalles adicionales sobre el programa Privacy Shield, nuestra certificación en el mismo y las garantías adecuadas que utilizamos para proteger sus datos, visite: https://inmoment.com/wp-content/uploads/2021/07/Privacy-Shield-Statement-180925. pdf _

Resolución de disputas de terceros

Si tiene una inquietud no resuelta sobre la privacidad o el uso de datos que no hemos abordado satisfactoriamente, comuníquese con nuestro proveedor externo de resolución de disputas con sede en EE. UU. (sin cargo) en https://feedback-form.truste.com/watchdog/request .

Ley de Privacidad de Australia

InMoment cumple con la Ley de Privacidad de Australia de 1988 (Ley de Privacidad) y las pautas de APP de la Oficina del Comisionado de Información de Australia (OAIC). Para obtener información sobre la APP y el texto del acto, puede visitar este enlace. https://www.oaic.gov.au/privacy-law/privacy-act/ .

Si tiene alguna queja, envíenosla a la información de contacto que se encuentra en la sección " **Cómo contactarnos" a** continuación.

Las cookies son archivos de texto que se colocan en su computadora para recopilar información estándar de registro de Internet e información sobre el comportamiento de los visitantes. Esta información se utiliza para rastrear el uso del sitio web por parte de los visitantes y para compilar informes estadísticos sobre la actividad del sitio web.

Para obtener más información general sobre las cookies, visite www.allaboutcookies.org .

Puede configurar su navegador para que no acepte cookies y los sitios web anteriores le indican cómo eliminar las cookies de su navegador. Sin embargo, en algunos casos, algunas de las características de nuestro sitio web pueden no funcionar como resultado.

Usamos su dirección IP obtenida a través de cookies para ayudar a diagnosticar problemas con nuestros servidores y administrar los Sitios. Su dirección IP también se utiliza para recopilar información demográfica amplia. Nuestros Sitios pueden usar cookies para asegurarse de que no acceda a la misma encuesta repetidamente y para determinar el navegador que usa el visitante para que los Sitios puedan diseñarse para funcionar correctamente con las versiones más comunes de diferentes navegadores. Si se utilizan, estas cookies no están vinculadas a ninguna información personal. Si rechaza las cookies, aún puede usar los Sitios; sin embargo, es posible que no pueda acceder a todas las áreas o funciones.

Privacidad en circunstancias específicas

- **Información para niños**

en encuestas, concursos u otras ofertas nuestras. Si tiene menos de 16 años, no nos envíe su información personal. En el caso de que sepamos que hemos recopilado información personal de un niño menor de 16 años sin verificación del consentimiento de los padres, eliminaremos esa información lo más rápido posible. Sin embargo, no tenemos la obligación de buscar, confirmar o identificar dicha información. Si cree que podríamos tener información de un niño menor de 16 años

o sobre él, comuníquese con nosotros por correo electrónico a privacy@inmoment.com y proporcione los detalles de la situación.

• **Usar y compartir información personal**
Los siguientes párrafos describen con más detalle cómo InMoment puede usar su información personal en circunstancias específicas. Según la interacción específica que tenga con InMoment, se pueden aplicar uno o más de los siguientes.

• **Asistencia para completar una encuesta**
En determinadas circunstancias, es posible que necesite asistencia de InMoment para completar una encuesta. Si la encuesta se administra por teléfono, es posible que deba dejar un mensaje de voz. Si la encuesta se administra en línea o por otro medio de texto, es posible que se le solicite que publique un mensaje en InMoment mediante un formulario electrónico o correo electrónico. Es posible que se requiera información personal. En este caso, la Información personal solo se utilizará para contactarlo con la intención de resolver su dificultad para acceder y completar una Encuesta.

• **Concursos Promocionales e Incentivos**
InMoment o sus clientes pueden ofrecer varias promociones, incentivos o sorteos de vez en cuando. Al participar en un concurso promocional, nosotros, nuestro cliente o el proveedor de cumplimiento de nuestro cliente podemos solicitar su nombre, fecha de nacimiento, dirección (correo electrónico y/o residencial), información financiera (como el nivel de ingresos) o número de teléfono para que que podamos comunicarnos con usted en caso de que resulte ganador.

paga la llamada. La persona a la que se llama puede identificar su número de teléfono mediante una tecnología de red telefónica llamada Identificación Automática de Número (ANI). Las reglas de la FCC limitan a las partes que poseen números gratuitos de distribuir los números de teléfono identificados a través de ANI y requieren que las compañías telefónicas informen a los clientes que sus números telefónicos se transmiten a números gratuitos de esta manera. Si realiza una encuesta telefónica de InMoment, tanto InMoment como sus clientes pueden

tener acceso a su ANI, pero, según las reglas de la FCC, no distribuirán más ese número de teléfono.

• **Suscribirse**
Para ciertas encuestas y otros servicios opcionales, InMoment puede recopilar información de perfil (p. ej., intereses personales) e información demográfica (p. ej., ingresos familiares, etc.). Esta información se utilizará para comunicarle información específica en función del perfil y la información demográfica que proporcione. Algunas encuestas y servicios de suscripción ofrecen a los visitantes la opción de participar en encuestas adicionales o recibir información de InMoment o de un cliente o socio comercial de InMoment. Los visitantes deben optar por participar si desean participar o recibir dicha información y, si lo hacen, InMoment puede usar su información personal y/o compartirla con un cliente de InMoment o un socio comercial para ese fin.

• **Cumplir con su solicitud de transacción**
Si solicita algo de un sitio web de InMoment, por ejemplo, un producto o servicio, un documento técnico, una devolución de llamada o materiales de marketing específicos, utilizaremos la información que proporcione para cumplir con su solicitud. Para ayudarnos a hacer esto, podemos compartir información con otros, por ejemplo, otras partes de InMoment y socios comerciales involucrados en el cumplimiento. Si solicita información sobre nuestros productos o servicios, es posible que nos comuniquemos con usted en el futuro con información adicional que creemos que puede ser de su interés. Siempre tendrá la oportunidad de optar por no recibir dichas comunicaciones. En relación con una transacción, también podemos comunicarnos con usted con fines de investigación de mercado.

Los formularios de contacto de nuestros sitios pueden solicitar su nombre e información de contacto, lo que podría incluir números de teléfono. Se requiere una dirección de correo electrónico para publicar un mensaje en InMoment utilizando un formulario electrónico.

• **Foros Públicos**

Los Sitios pueden poner a disposición de sus visitantes salas de chat, foros, tableros de mensajes y/o grupos de noticias. Recuerde que cualquier información que se divulgue en estas áreas se convierte en información pública y debe tener cuidado al decidir divulgar su información personal.

• **Registro de suscripción**

Si se registra para una suscripción (por ejemplo, a un boletín informativo u otra comunicación), utilizaremos la información de registro que envíe para procesar su solicitud. Mantendremos esta información en una base de datos. Además, podemos comunicarnos con usted sobre futuras publicaciones y servicios de InMoment que puedan ser de su interés. Siempre tendrá la oportunidad de optar por no recibir dichas comunicaciones.

• **Divulgación de Información Agregada**

InMoment se reserva el derecho de utilizar datos no personales de clientes y/o empleados en conjunto con el fin de generar "normas" y puntos de referencia de la industria, etc.

• **Solicitudes de empleo**

Si envía una solicitud de empleo a InMoment, podemos utilizar la información personal que nos proporciona, como su dirección de correo electrónico y número de teléfono, para comunicarnos con usted sobre posibles ofertas de trabajo. También podemos comunicarnos con empleadores y referencias anteriores, a menos que nos indique que no lo hagamos.

• **Divulgaciones requeridas por ley**

judiciales u órdenes judiciales o gubernamentales. Esto incluye la investigación del abuso de la red o una violación de nuestros términos de uso u otras pautas publicadas, o como parte de cualquier procedimiento legal real o amenazado o procedimientos alternativos de resolución de disputas iniciados por nosotros o contra nosotros.

• **Nuevo uso de información personal**

Si InMoment desea utilizar su información personal para un propósito no contemplado en el momento de la recopilación inicial, como servicios adicionales, productos u ofertas promocionales que puedan ser de su interés, utilizaremos su información de contacto, incluida su dirección de correo electrónico, para solicitar su consentimiento para usar su información personal para el nuevo propósito.

• **Enlaces a sitios de terceros**

Los Sitios contienen enlaces a sitios de terceros. Ni InMoment ni ninguno de sus afiliados son responsables de las prácticas de privacidad o el contenido de dichos sitios web de terceros. Los sitios de marca compartida de InMoment y los sitios de socios de contenido tienen políticas de privacidad independientes de InMoment. No controlamos las prácticas de privacidad de esos sitios y, por lo tanto, recomendamos encarecidamente a los usuarios que se familiaricen con las prácticas y costumbres de privacidad de cualquier sitio web controlado por un tercero antes de divulgar cualquier información personal en ese sitio. InMoment puede compartir información agregada con sitios de marca compartida y otros sitios relacionados; sin embargo, esta información agregada no contiene información de identificación personal. Esta Política de privacidad se extiende solo a los datos recopilados en las páginas alojadas en los servidores de InMoment.

• **Seguridad, Almacenamiento y Retención de Información**

Los Sitios (incluidos, entre otros: sitios web, encuestas, aplicaciones de informes y aplicaciones de transferencia de datos) cuentan con medidas de seguridad comercialmente razonables de acuerdo con los estándares de la industria para proteger contra la pérdida, el uso indebido y la intercepción de información por parte de terceros. InMoment mantiene sus instalaciones de alojamiento físico con

transmitida por Internet. InMoment impone estrictos controles internos sobre los empleados con acceso a la información del cliente. Dicho acceso se otorga solo en función de la necesidad de saberlo. InMoment retendrá la información personal solo durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines para los que se recopiló y para cumplir con las leyes aplicables,

• **Nuestras Prácticas Mundiales**

InMoment realiza negocios a nivel mundial, con personas, procesos y sistemas que cruzan fronteras. Nuestras prácticas de privacidad están diseñadas para brindar protección a su información personal en todo el mundo.

• **Cambios a esta Política de Privacidad**
Esta Política de Privacidad puede ser modificada en cualquier momento, sin previo aviso.

Cómo contactarnos

Comuníquese con nosotros si tiene alguna queja, pregunta sobre la Política de privacidad o para acceder a la información que tenemos sobre usted:

• Por correo electrónico: privacy@inmoment.com

• O escríbanos a: InMoment, Inc., Attn: Privacy Team/Legal, 10355 South Jordan Gateway, Suite 600, South Jordan, UT 84095 USA.

Versión: Esta Política de Privacidad ha sido actualizada el 7 de julio de 2021

Mome ntos que impor tan

Análisis de texto

Nubes de experiencia

integraciones

Microencuestas NPS, CSAT y CES

Aplicaciones

Servicios

Historias de clientes

Informe de onda de Forrester

Transformación Digital

EMPRESA

Sobre nosotros

Contáctenos

Carreras

Noticias

Apoyo

Socios

XI TÉRMINOS

Puntaje de esfuerzo del cliente (CES)

Puntuación de satisfacción del cliente (CSAT)

Voz del Cliente (VoC)

¿Qué es el puntaje neto de promotor (NPS)?